



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN BRI BRITAMA PADA BANK BRI UNIT
KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER**

*THE INFLUENCES OF SERVICES QUALITY AND PRODUCT
INNOVATION ON TRUST AS WELL AS LOYALTY OF CUSTOMERS OF
BRITAMA OF BRI IN JEMBER UNIVERSITY UNIT*

TESIS

Oleh:

ABADI SANOSRA

NIM : 080820101001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS JEMBER

2010



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN BRI BRITAMA PADA BANK BRI UNIT
KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER**

*THE INFLUENCES OF SERVICES QUALITY AND PRODUCT
INNOVATION ON TRUST AS WELL AS LOYALTY OF CUSTOMERS OF
BRITAMA OF BRI IN JEMBER UNIVERSITY UNIT*

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) dan
mencapai Gelar Magister Manajemen**

Oleh:

ABADI SANOSRA

NIM : 080820101001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PROGRAM MAGISTER

FAKULTAS EKONOMI

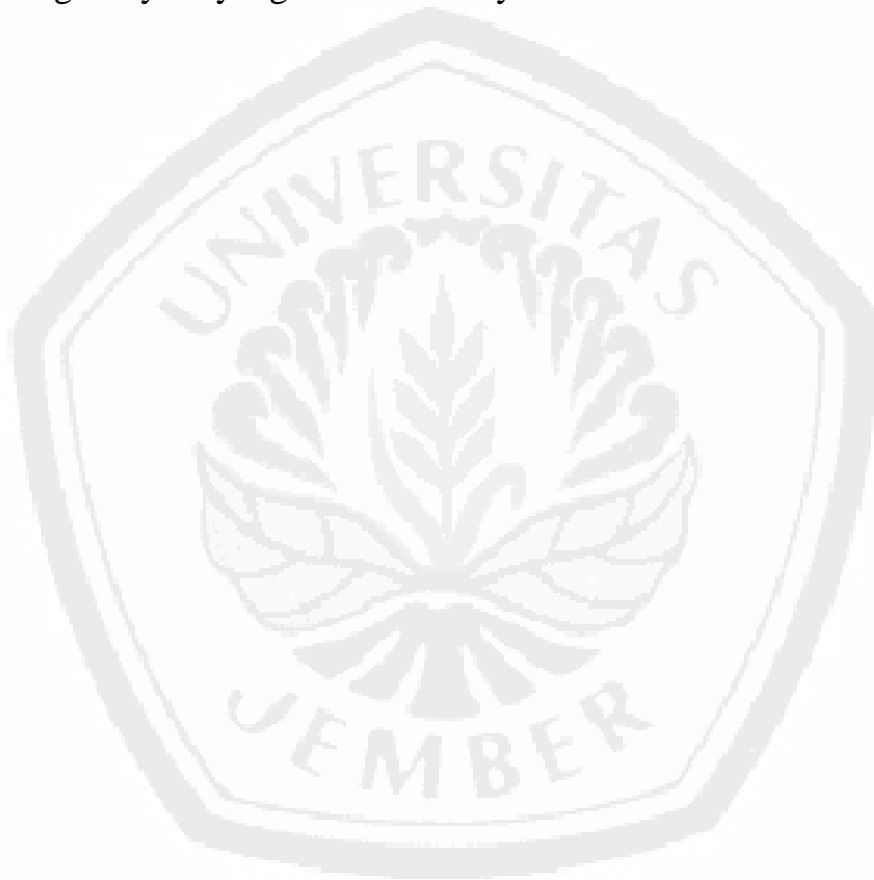
UNIVERSITAS JEMBER

2010

PERSEMBAHAN

Tesis ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak almarhum. ABD Majid dan Ibu Hj. Fatimah beserta keluarga besark Takengon.
2. Bapak H.Damanhuri dan Ibu Hj. Hamidah, beserta kuluarga besar Jember.
3. Istriku tercinta Farida Ulfa Damanhuri dan buah hatiku yang sangat saya sayangi Setie Gamasyih Sanosra.



MOTTO

Kesuksesan di raih harus dengan perjuangan dan pengorbanan, namun manusia hanya mampu merencanakan dan melaksanakanya sementara yang menentukannya Allah SWT.

Keyakinanku yang terkuat adalah bahwa Allah SWT, pasti selalu memberikan yang terbaik untuku.



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ABADI SANOSRA, SE

NIM : 080820101001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bri Britama Pada Bank Bri Unit Kampus Universitas Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isisnya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan demikian pernyataan ii saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademis jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 18 Desember 2010
Yang Menyatakan,

ABADI SANOSRA
NIM 080820101001

TESIS

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN BRI BRITAMA PADA BANK BRI UNIT
KAMPUS UNIVERSITAS JEMBER**

*The Influences Of Services Quality And Product Innovation On Trust As Well
As Loyalty Of Customers Of BritAma Of BRI In Jember University Unit*

OLEH
ABADI SANOSRA
NIM 080820101001

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Mohamad Dimyati, SE,M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Adi Prasodjo, MP.

HALAMAN PERSETUJUAN

**TESIS ATAS NAMA : ABADI SANOSRA (NIM: 080820101001) DENGAN
JUDUL : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS NASABAH
TABUNGAN BRI BRITAMA PADA BANK BRI UNIT KAMPUS
UNIVERSITAS JEMBER**

TELAH DISETUJUI

Tanggal, 12 November 2010

Pembimbing Utama

Dr. Mohamad Dimyati, SE,M.Si

NIP.196704211994031008

Pembimbing Anggota

Drs. Adi Prasodjo, MP.

NIP. 195505161987031001

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Prof Dr. H.R. Andi Sularso MSM

NIP. 196004131986031002

PENGESAHAN

Tesis berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bri BritAma Pada Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, Tanggal : 23 Nopember 2010

Tempat : Gedung Pascasarjana Unversitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Dr. Deasy Wulandari, SE., M.Si

NIP.197309082000032001

Anggota I

Anggota II

Dr. Mohamad Dimiyati, SE., M.Si

NIP.196704211994031008

Drs. Adi Prasodjo, MP.

NIP. 195505161987031001

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Magister Manajemen

Prof.Dr. H.R. Andi Sularso MSM

NIP.196004131986031002

Mengetahui/Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof.Dr.H. Muhammad Saleh .MS,c.

NIP.195608311984031002

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan BRI BritAma Pada Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember

Abadi Sanosra

Jurusan Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jember

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, inovasi produk terhadap kepercayaan, inovasi produk terhadap loyalitas nasabah dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan BRI Britama di BRI Unit Kampus Universitas Jember. Sementara jumlah sampelnya sebanyak 170 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Dalam penentuan sampel menggunakan sistem purposive sampling. Pengambilan data dari responden dalam penelitian ini adalah kuisioner, untuk mengolah datanya menggunakan teknik Structural Equation modeling (SEM) dan program pengolah datanya adalah program AMOS (Analysis of moment structure) versi 5.0. Hasil yang ditemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah, kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, inovasi produk terhadap kepercayaan nasabah, inovasi produk terhadap loyalitas dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Inovasi Produk, kepercayaan nasabah dan Loyalitas Nasabah.

The Influences Of Services Quality And Product Innovation On Trust As Well As Loyalty Of Customers Of Account Britama Of BRI Unit Kampus University of Jember

Abadi Sanosra

Magister of management, economic faculty university of Jember

ABSTRACT

The objective of this research are to find out and to analyze the influences of services Quality on customers trust, services Quality on customers loyalty, product innovation on customers trust, product innovation on customers loyalty and customers trust on customers loyalty.

The population in the study is all customer of account BritAma in BRI Unit Kampus Universitas Jember. The sample size is 170 responden participated in study. A systematic purposive sampling with used to determine the sampel.

The main instrument in this study is quessionare, the Structural Equation Modeling (SEM) is the stastical data analyze technique used to analyze data, and it was supporting with Amos (Analysis of moment structure) vertion 5.0 software.

The result showed that there is significant influences of : services quality on on customers trust, services Quality on customers loyalty, product innovation on customers trust, product innovation on customers loyalty and customers trust on customers loyalty.

Keywords : services quality, product innovation, costumers trust and costumers loyalty

Ringkasan

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Bri Britama Pada Bank Bri Unit Kampus Universitas Jember, Abadi Sanosra, 080820101001; 143 Halaman; Program Magister manajemen fakultas Ekonomi Universitas Jember.

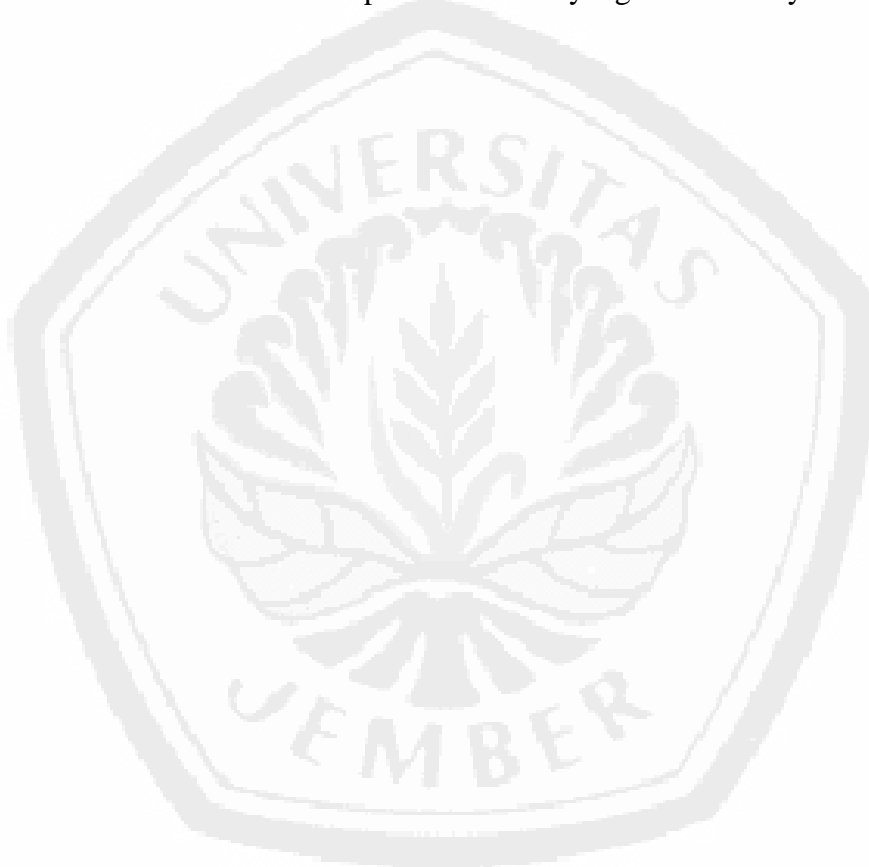
Persaingan ketat dalam era globalisasi ini telah menuntut Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember, untuk dapat meningkatkan keunggulan kompetitifnya, hal ini berkaitan dengan semakin kritisnya para nasabah dalam menilai sebuah bank yang mereka jadikan sebagai mitranya. Loyalitas adalah kata kunci yang harus dibangun agar sebuah Bank dapat survive saat ini. Penelitian ini adalah penelitian eksplanatory dan Confirmatory dimana membahas masalah relasi antara BRI Unit Kampus Universitas Jember – nasabah Tabungan BRI BritAma. Tujuan penelitian ini adalah membuktikan dan menganalisis pengaruh : Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan Nasabah Tabungan BritAma, Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BritAma, Inovasi Produk terhadap Kepercayaan Nasabah Tabungan BritAma, inovasi produk terhadap Loyalitas nasabah Tabungan BritAma dan kepercayaan nasabah Tabungan BritAma terhadap loyalitas nasabah Tabungan BritAma Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menabung di Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember yang menggunakan produk tabungan BritAma. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 170 reponden dengan memakai metode purposive sampling. Alat analisis yang digunakan untuk menguji analisis dalam penelitian ini adalah model persamaan struktur (*Structural Equation Modeling* atau SEM) dengan menggunakan paket program AMOS (*Analysis of Moment Structure*) versi 0.5.

Hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut : kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah Tabungan BritAma, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan BritAma, inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah tabungan Britama, inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan BritAma, kepercayaan nasabah Tabungan BritAma

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Tabungan BritAma. berdasarkan hasil penelitian tersebut akhirnya dapat disimpulkan bahwa seluruh hipotesis diterima.

Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat disaran kepada pihak manajemen bank BRI Unit Kampus Universitas Jember, agar terus meningkat kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah Tabungan BritAma, serta melakukan inovasi-inovasi produk yang ditawarkan dengan demikian kepercayaan nasabah Tabungan BritAma akan meningkat yang pada akhirnya bank BRI Unit Kampus Universitas Jember akan mendapatkan nasabah yang memiliki loyalitas tinggi.



The Influences Of Services Quality And Product Innovation On Trust As Well As Loyalty Of Customers Of Britama Of BRI In Jember University Unit, Abadi Sanosra, 080820101001

Globalization have claimed Bank BRI Unit Campus University Jember, to be able to improve its excellence, this matter relate to critical progressively customers in assessing a bank which they make as its partner. Loyalty is keyword which must be woke up a Bank can survive in right now. This research is research of Confirmatory and eksplanatory where studying the problem of relationship between BRI Unit Campus Jember University– customers account BRI Britama. The objectives of this research is to prove and analyse influence : Quality of Service on Trust , Quality of Service on Loyalty, Innovation Product on Trust, product innovation on Loyalty to customers account Britama Bank BRI Unit Campus Jember University.

Population in this research is all customers Bank BRI Unit Campus Jember University using Britama saving product. The used Sampel size is 170 reponden by wearing sampling porpusive method. Analyzer used to test analysis in this research is Structural Equation Modelling (SEM) by using AMOS software (Analysis Of Moment Structure) version 0.5.

Result of solution and research shall be as follows : services quality have an effect on signifikan to trust, service quality have effect on signifikan to loyalty of customer account BritAma, product innovation have an effect on signifikan to trust of customer account BritAma, product innovation have an effect on signifikan to loyalty of customer account BritAma, trust of customer account BritAma have an effect on signifikan to loyalty of customer account BritAma. pursuant to result of the research finally can be concluded that all hypothesis accepted. Pursuant to result of the finding of suggestion can to BRI Unit Campus Jember University bank management to be increasing the serveces quality of passed to customers of account BritAma, and also product innovations which on trust of customers of account BritAma will mount which is on finally BRI Unit Campus University Jember bank will get customer owning an hight loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah tertulis (tesis) yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Tabungan BRI BritAma Pada Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember**”.

Penyusunan Karya Ilmiah Tertulis (Tesis) ini merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Program Pascasarjana (S2) di Magister Manajemen Universitas Jember.

Selama proses penyusunan Karya Ilmiah Tertulis (Tesis) Penulis/Peneliti mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak guna membantu atas terselesainya Karya Ilmiah Tertulis (Tesis) ini baik secara langsung maupun secara tidak langsung oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih tiada terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H.Ahmad Khusairy, M.A. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Jember.
2. Prof.Dr.H.Moh Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Prof. Dr. H.R. Andi Sularso MSM selaku Ketua Program Studi Manajemen Pascasarjana Universitas Jember.
4. Dr.Mohamad Dimyadi, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama Tesis, yang dengan sabar dan professional dalam memberi ilmu, arahan, bimbingan, koreksi dan kepercayaan yang diberikan pada penulis selama ini.
5. Drs. Adi Prasodjo, MP. Selaku Dosen Pembimbing Anggota Tesis, yang dengan sabar dan professional dalam memberi ilmu, arahan, bimbingan, koreksi dan kepercayaan yang diberikan pada penulis selama ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan sehingga penulis banyak tambahan ilmu selama mengikuti perkuliahan di Program Magister Manajemen Universitas Jember.
7. Seluruh Staf Karyawan di Magister Manajemen Universitas Jember.
8. Seluruh Jajaran Pimpinan dan Staf Karyawan Bank BRI Unit Kampus Universitas Jember, yang telah bersedia dan mengijinkan institusinya sebagai objek penelitian penulis.

9. Bapak Alm. Abd. Majid dan Ibu Hj. Fatimah, yang merupakan orang tua saya yang sangat saya hormati dan sayangi, terima kasih banyak atas bantuan doa, motivasinya dan dedikasinya selama ini sehingga saya dapat menjadi anak yang berilmu dan berakhlak mulia.
10. Bapak H. Damanhuri dan Ibu Hj. Zubaidah yang selalu memotivasi saya dalam menjalani aktivitas menuntut ilmu selama ini.
11. Istri tercinta Farida Ulfha .SPd. dan ananda Setyie Gemasyih Sanosra, terima kasih atas dukungan, cinta dan do'annya yang tidak pernah putus.
12. Saudara-saudara saya serta keponakan saya yang selama ini telah mendoakan dan mendukung saya.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah berkenan membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah Tertulis (Tesis) ini.

Semoga segala bantuan dan amal baik yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Karya Ilmiah Tertulis (Tesis) ini jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis. Tiada harapan lain dari penulis, semoga Karya Ilmiah Tertulis ini dapat memberikan sumbangan yang berharga bagi kita semua.

Jember, November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
PERNYATAAN	v
PEMBIMBING	vi
HALAMAN PERSETUJUAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
RINGKASAN	xi
SUMMARY	xiii
PRAKATA	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1	Caruana (2002)	9
2.1.2	Liu, Marchewka, Lu,dan Yu (2003).....	9
2.1.3	Carter dan Belanger (2004).....	9
2.1.4	Harris dan Goode (2004)	10
2.1.5	Fatmah (2005)	10
2.1.6	Dimiyati (2008)	11
2.2	Landasan Teori	12
2.2.1	Pemasaran Jasa Bank.....	12
2.2.2	Kualitas Layanan	15
2.2.3	Inovasi Produk.....	17
2.2.4	Kepercayaan Nasabah.....	19
2.2.5	Loyalitas Nasabah.....	22
2.2.6	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.....	24
2.2.7	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas	25
2.2.8	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan.....	25
2.2.9	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas	25
2.2.10	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	26

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1	Kerangka Konseptual	27
3.2	Hipotesis	35

BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1	Rancangan Penelitian	36
4.2.	Populasi dan Sampel Penelitian	36
4.2.1	Populasi Penelitian.....	36
4.2.2	Sampel Penelitian.....	36
4.3	Pengumpulan Data.....	37
4.3.1	Jenis dan Sumber Data	37
4.3.2	Metode Pengumpulan Data	37

4.4	Identifikasi Variabel.....	38
4.5	Definisi Operasional Variabel.....	38
4.6	Instrumen Penelitian.....	46
4.6.1	Uji Validitas	46
4.6.2	Uji Reliabilitas	47
4.7	Teknik Analisis Data.....	48

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil Penelitian	57
5.1.1	Sejarah Singkat PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk	57
5.1.2.	Gambaran umum Tabungan BRI BritAma	58
5.1.3	Karakteristik Responden	64
5.1.4	Deskripsi Variabel Penelitian.....	68
5.1.5	Uji Validitas Dan Reliabilitas	77
5.1.6	Analisa Data	80
5.1.6.1	Uji Asumsi SEM	80
5.1.6.2	Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	82
5.1.6.3	Uji Kesesuaian Model (Goodness-of-fit Test).....	82
5.1.6.4	Uji Kausalitas	83
5.1.6.5	Pengaruh Langsung Antar Variabel	86
5.1.6.6	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	87
5.1.6.7	Pengaruh Total Antar Variabel	88
5.2	PEMBAHASAN	88
5.2.1	Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah. 89	
5.2.2	Pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah	91
5.2.3	Pengaruh langsung inovasi produk terhadap kepercayaan nasabah... 93	
5.2.4	Pengaruh langsung inovasi produk terhadap loyalitas nasabah	94
5.2.5	Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.....	96
5.2.6	Pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan dan inovasi terhadap loyalitas nasabah	97
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	99

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....100
6.2 Saran.....102

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN.....107



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Kesesuaian Model..... 52

Tabel 5.1	Segmentasi dan Targeting Tabungan BRI BritAma	59
Tabel 5.2	Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 5.3	Usia Responden.....	65
Tabel 5.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	66
Tabel 5.5	Jenis Pekerjaan Responden	66
Tabel 5.6	Sumber Informasi Responden	67
Tabel 5.7	Lama Menjadi Nasabah.....	67
Tabel 5.8	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan	70
Tabel 5.9	Penilaian Responden Terhadap Inovasi Produk.....	72
Tabel 5.10	Penilaian Responden Pada Kepercayaan Nasabah.....	74
Tabel 5.11	Penilaian Responden Pada Loyalitas Nasabah.....	76
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk Kualitas Layanan.....	78
Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk inovasi produk	79
Tabel 5.14	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk kepercayaan nasabah .	79
Tabel 5.15	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk variabel Loyalitas Nasabah	80
Tabel 5.16	Indeks Kesesuaian SEM.....	83
Tabel 5.17	Hasil Pengujian Kausalitas.....	83
Tabel 5.18	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	86
Tabel 5.19	Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	87
Tabel 5.20	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	87
Tabel 5.21	Pengaruh Total Antar Variabel	88

DAFTAR GAMBAR

Halaman

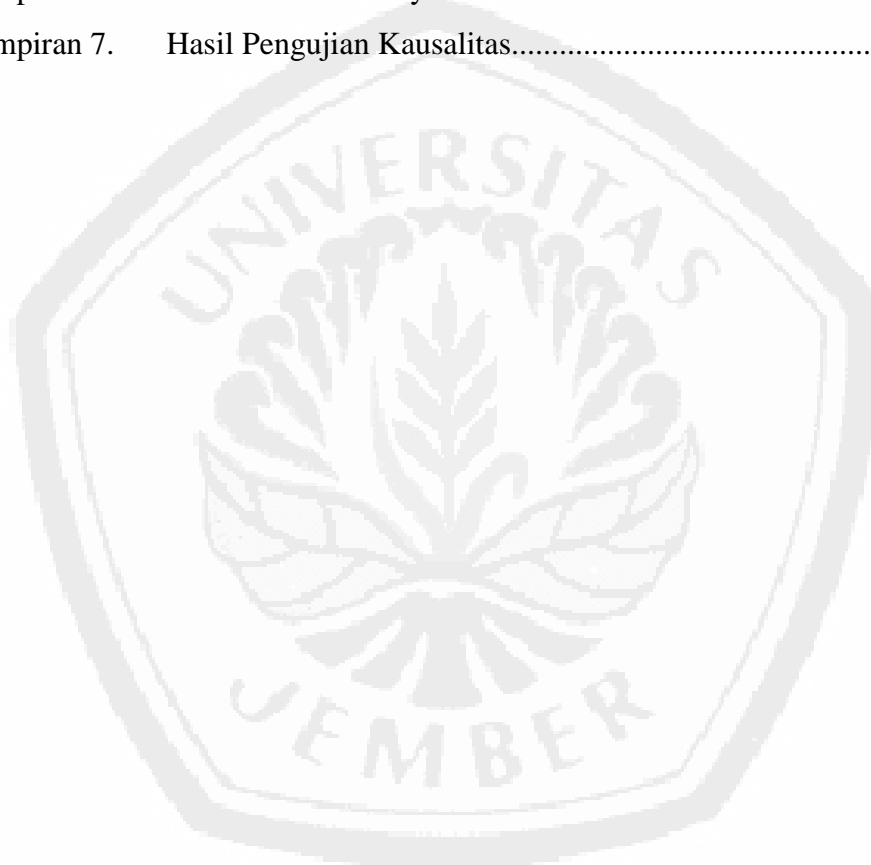
Gambar 2.1	Loyalitas Sebagai Fungsi Perilaku	24
Gambar 3.1	Kerangka Proses Berpikir Penelitian.....	29
Gambar 3.2	Kerangka Konseptual Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.	Kuesiner Penelitian	107
Lampiran 2.	Data Jawaban Responden	115
Lampiran 3.	Distribusi Frekuensi Data penelitian.....	121
Lampiran 4a.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk Kualitas Layanan	126
Lampiran 4b.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk Inovasi Produk	128
Lampiran 4c.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk kepercayaan..... dan loyalitas nasabah	130
Lampiran 5.	Uji Asumsi SEM.....	132
Lampiran 6.	Model Fit Summary	135
Lampiran 7.	Hasil Pengujian Kausalitas.....	137



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xivi
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Caruana (2002)	8
2.1.2 Liu, Marchewka, Lu,dan Yu (2003).....	8
2.1.3 Carter dan Belanger (2004).....	8
2.1.4 Harris dan Goode.....	9

2.1.5 Dimiyati (2008).....	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Pemasaran Jasa Bank.....	10
2.2.2 Kualitas Layanan	14
2.2.3 Inovasi Produk.....	16
2.2.4 Kepercayaan Nasabah.....	18
2.2.5 Loyalitas Nasabah.....	20
2.2.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap loyalitas	23
2.2.7 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas.....	23
2.2.8 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	23

BAB 3 KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual.....	25
3.2 Hipotesis	33

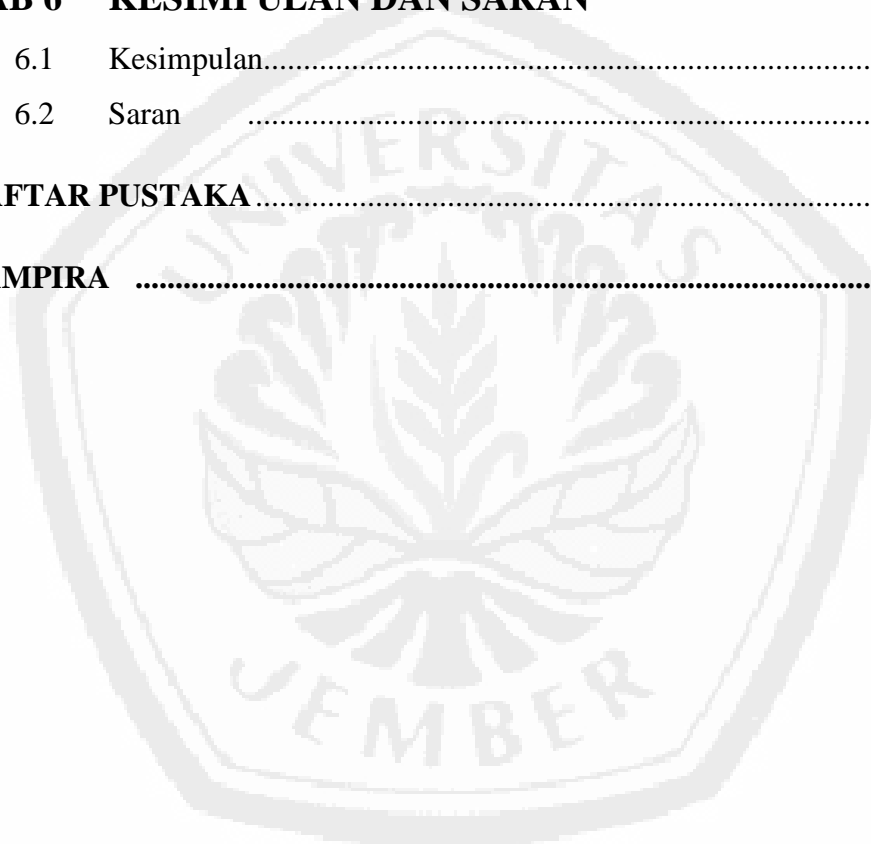
BAB 4 METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian.....	34
4.2. Populasi dan Sampel Penelitian	34
4.2.1 Populasi Penelitian	34
4.2.2 Sampel Penelitian.....	34
4.3 Pengumpulan Data.....	36
4.3.1 Jenis dan Sumber Data.....	36
4.3.2 Metode Pengumpulan Data	36
4.4 Identifikasi Variabel.....	37
4.5 Definisi Operasional Variabel.....	37
4.6 Instrumen Penelitian.....	40
4.6.1 Uji Validitas	40
4.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
4.7 Teknik Analisis Data.....	42

BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1	Hasil Penelitian	51
5.1.1	Sejarah Singkat PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk.....	51
5.1.2.	Gambaran umum Tabungan BRI BritAma	52
5.2	Karakteristik Responden	58
5.2.1	Jenis Kelamin Responden	58
5.2.2	Usia Responden.....	58
5.2.3	Tingkat Pendidikan Responden.....	59
5.2.4	Jenis Pekerjaan Responden	60
5.2.5	Sumber Informasi Responden	60
5.2.6	Lamanya Menjadi Nasabah.....	61
5.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
5.3.1	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan (X1)	62
5.3.2	Deskripsi Penilaian Responden Terhadap Inovasi Produk (X2).....	65
5.3.3	Diskripsi Responden Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	68
5.3.4	Diskripsi Responden Terhadap Loyalitas Nasabah(Y2)	69
5.4.	Uji Validitas Dan Reliabilitas	72
5.4.1	Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Kualitas Layanan (X1).....	72
5.4.2	Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Inovasi Produk (X2).....	73
5.4.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk	
	Kepercayaan Nasabah (Y1).....	74
5.4.4	Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk loyalitas Nasabah (Y2).....	75
5.5	Analisa Data	75
5.5.1	Uji Asumsi SEM	75
5.5.1.1	Uji Normalitas.....	76
5.5.1.2	Uji Multikolinieritas.....	76
5.5.1.3	Uji Outliers.....	76
5.5.2	Analisis Structural Equation Modeling (SEM)	77
5.5.2.1	Uji Kesesuaian Model (Goodness-of-fit Test).....	77
5.5.2.2	Uji Kausalitas.....	78
5.5.3	Pengaruh Langsung Antar Variabel	81
5.5.4	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	82

5.5.5	Pengaruh Total Antar Variabel	83
5.6	PEMBAHASAN	83
5.6.1	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah	84
5.6.2	Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.....	87
5.6.3	Pengaruh inovasi produk terhadap kepercayaan nasabah	88
5.6.4	Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Nasabah.....	90
5.6.5	Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	91
5.7	Keterbatasan Penelitian	93
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan.....	94
6.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRA		113

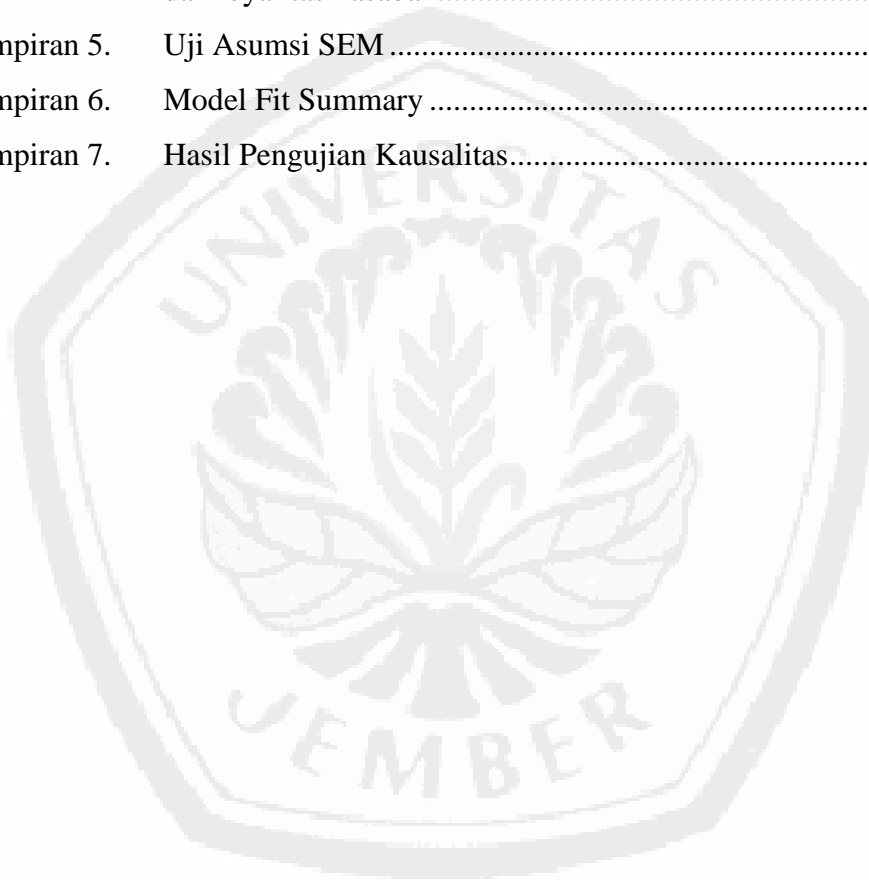


DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Uji Kesesuaian Model	46
Tabel 5.1	Segmentasi dan Targeting Tabungan BRI BritAma	53
Tabel 5.2	Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 5.3	Usia Responden.....	59
Tabel 5.4	Tingkat Pendidikan Responden.....	60
Tabel 5.5	Jenis Pekerjaan Responden	60
Tabel 5.6	Tingkat Pendidikan Reponden	61
Tabel 5.7	Lama Menjadi Nasabah.....	61
Tabel 5.8	Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan	64
Tabel 5.9	Penilaian Responden Terhadap Inovasi Produk.....	67
Tabel 5.10	Penilaian Responden Pada Kepercayaan Nasabah.....	69
Tabel 5.11	Penilaian Responden Pada Loyalitas Nasabah.....	71
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk Kualitas Layanan.....	73
Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk inovasi produk	74
Tabel 5.14	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas konstruk kepercayaan nasabah .	74
Tabel 5.15	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk variabel Loyalitas Nasabah	75
Tabel 5.16	Indeks Kesesuaian SEM.....	78
Tabel 5.17	Hasil Pengujian Kausalitas.....	78
Tabel 5.18	Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis	81
Tabel 5.19	Pengaruh Langsung Antar Variabel	82
Tabel 5.20	Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	82
Tabel 5.21	Pengaruh Total Antar Variabel	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesiner Penelitian	102
Lampiran 2.	Data Jawaban Responden.....	107
Lampiran 3.	Distribusi Frekuensi Data penelitian.....	113
Lampiran 4a.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk Kualitas Layanan.....	118
Lampiran 4b.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk Inovasi Produk	120
Lampiran 4c.	Uji Validitas dan Reliabelitas Konstruk kepercayaan..... dan loyalitas nasabah.....	122
Lampiran 5.	Uji Asumsi SEM	124
Lampiran 6.	Model Fit Summary	127
Lampiran 7.	Hasil Pengujian Kausalitas.....	129



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Loyalitas Sebagai Fungsi Perilaku	22
Gambar 3.1	Kerangka Proses Berpikir Penelitian.....	27
Gambar 3.2	Kerangka Konseptual Penelitian	29

